

Staatssecretaris van Economische Zaken  
De heer drs. F. Heemskerk  
Postbus 20101  
2500 EC 'S-GRAVENHAGE



<b>Contactpersoon</b> ir. M. Klijn	<b>Ons kenmerk</b> OPTA/ACNB/2009/203320	<b>Uw kenmerk</b> etm9189056	<b>Doorkiesnummer</b> (070) 315 92 42
<b>Datum</b> <b>01 DEC. 2009</b>	<b>Onderwerp</b> Reactie college concept-kamerbrief evaluatie	<b>Bijlage(n)</b>	

Geachte heer Heemskerk, *Beste Frank!*

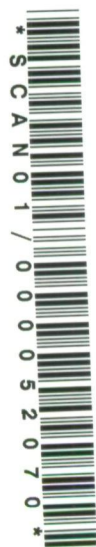
Op 19 november 2009 (kenmerk: ET/TM/9189056) heeft het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) uw uitnodiging ontvangen om te reageren op de brief waarmee u het rapport over de wettelijke evaluatie van OPTA aan de Tweede Kamer wilt aanbieden. Met deze brief geeft het college u de gevraagde reactie.

In algemene zin kan het college zich vinden in de resultaten die de onderzoekers in het rapport schetsen. Wij zijn tevreden dat de inspanningen van de afgelopen jaren om zowel de effectiviteit als de efficiëntie te verhogen blijkbaar hun vruchten hebben afgeworpen. Het doet ons deugd dat de uitvoering van wettelijke taken, de bedrijfsvoering van OPTA en ons relatiebeheer over het algemeen als goed tot zeer goed worden beoordeeld. Dat neemt niet weg dat ruimte voor verbetering serieus moet worden verkend.

### **Wettelijke taken**

Het college begrijpt de positie die u inneemt over de kwaliteit van de uitvoering van onze wettelijke taken. Procesrationaliteit is na de vorige evaluatie uit 2005 voortdurend onderdeel geweest van de wijze waarop OPTA besluiten neemt. Het is dan ook goed om te zien dat dit wordt herkend in een toename aan transparantie en betrokkenheid van marktpartijen. Marktpartijen merken echter tijdens het onderzoek op dat ze meer betrokken willen worden en hun visie niet altijd kwijt kunnen. U doet hiervoor ook de concrete aanbeveling dat OPTA zich nog meer kan inspannen om marktpartijen te betrekken bij de besluitvorming, hun kennis te gebruiken en goed in te gaan op hun argumenten.

De afgelopen jaren heeft OPTA veel gedaan om marktpartijen te betrekken bij besluitvorming. Dat heeft er onder andere toe geleid dat er zogeheten Industry Groups zijn opgericht en dat er dialoog met diverse marktpartijen op zowel directieniveau als op lager niveau bestaat. Hierdoor zijn marktpartijen in (nog steeds) toenemende mate betrokken bij onze besluitvorming. OPTA heeft hierdoor veel kennis opgedaan en argumenten gehoord die een belangrijke rol spelen in de besluitvorming in de diverse thema's. De wens van marktpartijen om (nog) meer betrokkenheid bij onze besluitvorming stuit echter



op een grens. Te grote betrokkenheid kan OPTA immers maken tot een vraaggestuurde organisatie vanuit de belangen in de markt. Wij luisteren goed naar de markt, maar voor een effectieve en efficiënte uitvoering van onze wettelijke taken is het noodzakelijk dat OPTA zelfstandige afwegingen maakt en blijft maken.

Met deze kanttekening hoort het college graag van de desbetreffende marktpartijen waar de ruimte ligt om nog meer betrokken te zijn bij de besluitvorming van OPTA en hoe wij dat kunnen doen. In onze gesprekken en reguliere contacten blijft het college daar aandacht voor houden en marktpartijen toe uitnodigen.

Een tweede punt dat marktpartijen aangeven is een gepercipieerde onbalans tussen aandacht voor consumentenbelangen en aandacht voor concurrentiebevordering. U geeft terecht in uw brief aan dat consumentenbescherming belangrijk is. Dat is ook waarom de wetgever OPTA een aantal nieuwe taken op dit gebied heeft gegeven. Ook delen wij uw opvatting dat een volwassen markt op een zeker moment leidt tot toenemende aandacht voor consumenten. Dat betekent echter niet dat OPTA minder aandacht heeft voor concurrentiebevordering. Zie bijvoorbeeld onze besluiten op het gebied van glas en innovatie of op het gebied van kabel. Ook andere nieuwe uitdagingen zoals convergentie, maken dat OPTA meer dan ooit staat voor complexe vraagstukken rond concurrentiebevordering.

Het college maakt zich wel zorgen over de trend om steeds meer taken bij OPTA onder te brengen zonder dat daar middelen tegenover staan. Deze nieuwe taken zien voor een belangrijk deel op consumentenbescherming. Vanuit dat perspectief is de perceptie van marktpartijen te begrijpen. Het college voelt zich verantwoordelijk voor de zorg voor effectief en efficiënt toezicht. Tot nu toe was OPTA in staat, dit blijkt uit het onderzoeksrapport, om zowel op gebied van consumentenbescherming als op gebied van concurrentiebevordering effectief en efficiënt zijn taken uit te voeren. Graag wil het college de dialoog blijven voeren met uw departement hoe dit in stand kan blijven. Het is tenslotte een gedeeld belang dat OPTA voor de korte termijn voldoende middelen en mensen voor een effectieve taakuitoefening heeft en dat het toezicht op telecommunicatie en post voorbereid is voor de toekomst.

Op het gebied van administratieve lasten is het college zich bewust van de noodzaak deze zo laag mogelijk te houden. OPTA heeft daar de afgelopen jaren hard aan gewerkt, bijvoorbeeld door een vereenvoudiging van de rapportageplicht voor nummerporteringen, elektronische aanvragen, afhandeling van consumentenklachten en invoering van de structurele marktmonitor. Verder gaat OPTA vanaf 2012 gebruikmaken van gegevens uit het nieuwe handelsregister, onderdeel van een Rijksbreed project. Desondanks percipiëren diverse marktpartijen de administratieve lasten die OPTA veroorzaakt nog steeds als hoog. Het college begrijpt de perceptie vanuit het standpunt van de markt. Dezelfde marktpartijen verlangen echter, terecht, dat OPTA beleid en besluiten baseert op een zo volledig mogelijke kennis van feiten en omstandigheden. Dit vraagt een voortdurend zoeken naar de juiste balans.

Uw aanbeveling om te blijven verkennen waar de mogelijkheden liggen om de administratieve lasten voor bedrijven verder te verlichten pakt het college zeker op. Voortbordurend op onze inspanningen in het verleden blijven we daar in onze vele gesprekken en reguliere contacten met de markt aandacht

voor houden. Waar dit zich voordoet, grijpt OPTA de mogelijkheden aan om samen met de markt naar oplossingen te zoeken om deze lasten te verminderen. De praktijk leert echter dat dit een complexe uitdaging is door de diversiteit aan marktpartijen en de uiteenlopende systemen waarmee de diverse marktpartijen hun informatie (administratie) genereren.

Tot slot vraagt u op het gebied van de uitvoering van onze wettelijke taken specifiek aandacht voor high trust als één van de toezichtstrategieën van OPTA. Het college werkt al meerdere jaren vanuit het beginsel van risicogedreven toezicht. Dat is een effectieve opmaat gebleken naar high trust zoals het kabinet dat heeft geformuleerd bij zijn aantreden. Het college heeft de afgelopen jaren als één van de eerste toezichthouders deze uitdaging opgepakt, en zich ingespannen en de risico's gelopen om het high trustbeleid te implementeren. Dit uit zich onder andere in de duidelijke koers die is ingezet met het stimuleren van het opzetten van complianceprogramma's en een herziening van ons boetebeleid. Marktpartijen staan hier kritisch tegenover en wij begrijpen dit deels. Het zoeken naar de juiste balans tussen high trust en andere vormen van toezicht is een voortdurend proces, met name door de dynamiek van de markt en de marktpartijen die hierop actief zijn. In dezen herkent het college uw opmerking dat deze kritiek vaak gekleurd is door de positie van de desbetreffende marktpartij. Toch is het een belangrijk signaal.

U beveelt aan om actief het gesprek te blijven voeren over toezichtstrategieën, gericht op effectiviteit en praktische uitwerking voor marktpartijen. In onze vele gesprekken en reguliere contacten met de markt blijft het college dit punt op de agenda houden. Een concrete stap om dit gesprek aan te gaan is de evaluatie van het huidige complianceprogramma van KPN. Zo snel mogelijk komt het college met een openbare reactie hierover. Voorts gaan wij onze visie op toezicht en handhaving, inclusief het bijbehorende boetebeleid de komende tijd actualiseren. Hier wordt de markt bij betrokken. Het blijft echter het college dat uiteindelijk kiest op welke wijze het beleid wordt vormgegeven.

Tot slot valt het ons op dat u de Postwet als wettelijk taakgebied niet nader noemt. Het taakgebied post is gedurende de evaluatieperiode nog volledig gebaseerd geweest op de 'oude' postwet. Op basis van deze wet had het college beperkte bevoegdheden. Dit is voor de buitenwereld niet altijd duidelijk geweest, waardoor bepaalde verwachtingen rond het optreden van OPTA soms incorrect waren. Het rapport zegt duidelijk dat OPTA's handelen in de postsector passend is geweest bij de toezichtsrol die wij in deze sector hebben gekregen. Verder heeft OPTA veel tijd besteed aan het meedenken met uw ministerie over de nieuwe wet- en regelgeving op het gebied van post. In het rapport staat nog de aanbeveling om aandacht te hebben voor de waarde van een goede dialoog tussen marktpartijen en OPTA. Behalve dat een effectieve uitvoering van onze taken soms om formele communicatie vraagt, past een goede dialoog met de markt volledig in de visie van het college.

### **Bedrijfsvoering**

Op het gebied van bedrijfsvoering heeft het college zich de afgelopen vier jaar ingespannen om doelmatiger en doeltreffender te gaan werken. De effecten van deze inspanningen zijn ook herkend door de onderzoekers. Het rapport beveelt aan om op het gebied van bedrijfsvoering te benchmarken met andere organisaties. U neemt deze aanbeveling niet als zodanig over. Ook het college ziet het intensiveren van benchmarking op dit moment niet als nodig. Voor een aantal gebieden maken wij al

gebruik van kentallen die in vergelijkbare organisaties gangbaar zijn. Verder introduceert intensivering van benchmarking extra uitvoeringslasten. Benchmarking kan een nuttige rol spelen, maar het mag geen doel op zichzelf worden.

Voorts houdt OPTA vanaf aanvang 2009 een aantal doelmatigheidsindicatoren bij. Deze indicatoren zijn mede bedoeld om de discussie te kunnen voeren over doelmatigheid. Naast deze periodieke discussie hecht het college er ook aan om op korte termijn de set doelmatigheidsindicatoren te evalueren. In de praktijk blijkt een aantal indicatoren minder praktisch. Ook hier speelt dat de wens om bepaalde indicatoren bij te houden extra administratieve lasten met zich meebrengt. De schaarse middelen die het college heeft, zetten we uiteraard bij voorkeur in voor de effectieve uitvoering van onze wettelijke taken op de telecommunicatie- en postmarkten.

Tot slot wijst het college u op de ontwikkelingen op het gebied van onze doelmatigheid. De afgelopen jaren hebben wij de bestaande taken plus een aantal nieuwe taken met steeds minder middelen en mensen uitgevoerd. De gerealiseerde kosten zijn in de periode 2005-2008 teruggelopen van € 17,8 mln. naar € 16,2 mln. en het aantal fte is in diezelfde periode teruggegaan van ongeveer 150 naar minder dan 130. Ook heeft OPTA een duidelijk zichtbare verbetering bereikt in de verhouding directe kosten – indirecte kosten (van 67/33 in 2006 naar 69/31 in 2008). Deze verbetering is gerealiseerd, ondanks het invoeren van zelf pleiten bij rechtsgedingen door OPTA-medewerkers, hetgeen de totale kosten drukt maar de verhouding directe kosten – indirecte kosten ongunstig beïnvloedt. Dit is een duidelijke indicatie van de toenemende slagkracht van OPTA. Voor 2009 en 2010 worden verdere verbeteringen verwacht.

### **Samenwerkingsrelaties**

Op het gebied van samenwerkingsrelaties is het goed om te zien dat de relatie en reputatie die OPTA heeft bij organisaties waar wij nauw mee samenwerken verder verbeterd is ten opzichte van de vorige evaluatie. Met name noemt u de verder verbeterde relatie tussen OPTA en EZ. Hier is de afgelopen jaren door uw departement en door OPTA hard aan gewerkt. Dit werpt nu zijn vruchten af. Het college hecht er, net als u, aan om deze relaties en onze reputatie sterk te houden en te versterken als daar ruimte voor is. Alert blijven op wederzijdse verwachtingen en uitwisselen van beelden over elkaars functioneren is daarbij een belangrijk aandachtspunt.

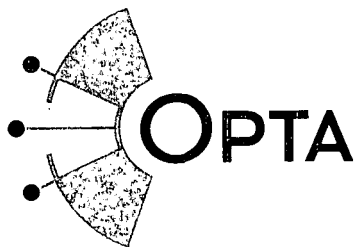
### **Slot**

Het college is tevreden over het beeld dat geschetst is van zijn werkzaamheden. Op alle fronten blijkt het functioneren van OPTA een positief beeld te geven. Uiteraard is verbetering iets waar continu aandacht voor moet blijven. Het college volgt uw voorstel om in de diverse routines die OPTA en EZ met elkaar hebben, aandacht te houden voor de voortgang van de aanpak van de aanbevelingen.

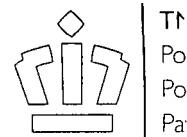
Hoogachtend,



mr. C.A. Fonteijn, voorzitter



Postbus 90420  
2509 LK Den Haag



Staatssecretaris van Economische Zaken

De heer drs. F. Heemskerk

Postbus 20101

2500 EC 'S-GRAVENHAGE

